

# Bab I

## Pendahuluan

### A. Latar Belakang

**D**alam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik melalui standarisasi dan transparansi pelayanan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, Menteri Sekretaris Negara telah menetapkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara tersebut, semua unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara secara bertahap dan berkelanjutan harus menyusun standar pelayanan di unit kerja masing-masing, yang dikoordinasikan oleh unit kerja yang secara fungsional mempunyai tugas menyusun sistem dan prosedur kerja serta standarisasi pelayanan, yaitu Biro Organisasi dan Humas, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia.

Pada tahun 2008 telah disusun sebanyak 184 standar pelayanan, dengan rincian sebagai berikut.

1. Sebanyak 152 standar pelayanan yang pengguna pelayanannya bersifat luas, yaitu baik yang meliputi seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara, Presiden dan/atau Wakil Presiden, maupun masyarakat luas. Standar pelayanan tersebut ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia.
2. Sebanyak 32 standar pelayanan yang pengguna pelayanannya bersifat intern, yaitu standar pelayanan yang pengguna pelayanannya adalah pejabat/pegawai/unit kerja pada satuan organisasi tertentu di lingkungan Sekretariat Negara. Standar pelayanan tersebut ditetapkan oleh masing-masing pimpinan unit kerja yang bersangkutan.

Disamping itu, pada tahun 2009 juga telah disusun sebanyak 119 standar pelayanan, dengan rincian 38 standar pelayanan bersifat luas yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2009, dan 81 standar pelayanan yang bersifat intern. Berikut tabel standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara yang disusun pada tahun 2008 dan 2009.

**TABEL 1.1**  
**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

No.	Tahun Penyusunan	Jumlah Standar Pelayanan	
		Bersifat Luas	Bersifat Intern
1	Tahun 2008*	152	32
2	Tahun 2009	38	81**
Jumlah		303 Standar Pelayanan	

Keterangan:

- \*) Standar pelayanan yang akan dievaluasi hanya yang diterbitkan pada tahun 2008, masing-masing unit kerja satu standar pelayanan. Daftar standar pelayanan yang disusun pada tahun 2008 secara keseluruhan dapat dilihat pada Lampiran 1.
- \*\*\*) Dari 81 standar pelayanan tersebut, sebanyak 77 standar pelayanan merupakan standar pelayanan pada Istana-istana Kepresidenan di daerah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia, Biro Organisasi dan Humas diamanatkan untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan seluruh standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara.

Selain itu, monitoring dan evaluasi terhadap standar pelayanan sesuai pula dengan tugas dan fungsi Biro Organisasi dan Humas sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara.

Dengan monitoring dan evaluasi tersebut diharapkan akan mendapatkan masukan dan saran guna penyempurnaan dan penyusunan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara, dan yang lebih penting lagi untuk meningkatkan kinerja pelayanan dari unit kerja masing-masing.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada tahun 2010 dilaksanakan kegiatan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara terhadap standar pelayanan yang diterbitkan pada tahun 2008 dan dilaksanakan pada tahun 2009.

## B. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah untuk melaksanakan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara yang diterbitkan pada tahun 2008 dan dilaksanakan pada tahun 2009.

Tujuan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara adalah:

1. untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan standar pelayanan;
2. untuk mendapatkan masukan dan saran bagi penyempurnaan standar pelayanan;
3. untuk meningkatkan kinerja pelayanan dari masing-masing unit kerja.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini meliputi beberapa kegiatan sebagai berikut:

1. pembentukan tim evaluasi;
2. evaluasi pelaksanaan standar pelayanan, yang meliputi kegiatan:
  - a. penyusunan instrumen evaluasi;
  - b. pelaksanaan survei;
  - c. tabulasi dan analisis hasil survei;
  - d. penyusunan dan pembahasan hasil survei;
3. penentuan *Best Practice* standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara, yang meliputi kegiatan:
  - a. penyusunan instrumen survei *Best Practice* standar pelayanan;
  - b. pelaksanaan survei *Best Practice*;
  - c. tabulasi dan analisis hasil survei;
  - d. penyusunan dan pembahasan hasil survei.

## D. Pengertian

1. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari unit pelayanan kepada pengguna pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Tim Evaluasi adalah pejabat/pegawai yang bertugas untuk melaksanakan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara.
3. *Best Practice* Standar Pelayanan adalah standar pelayanan yang dianggap telah dilaksanakan dengan sangat baik atau baik dilihat dari indikator struktur standar pelayanan, sistem dan prosedur,

sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta dengan mempertimbangkan tingkat resiko dan kompleksitas pekerjaan, serta faktor lainnya.

4. Responden Evaluasi adalah para pejabat Eselon II yang bertanggung jawab atas isi jawaban pada kuesioner dalam rangka survei pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Responden *Best Practice* adalah para pejabat Eselon I yang bertanggung jawab atas isi jawaban pada kuesioner dalam rangka survei penentuan *Best Practice* standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Unit Kerja adalah unsur-unsur organisasi Kementerian Sekretariat Negara setingkat Eselon II.
7. Unit Pelayanan adalah unit kerja yang tugas dan fungsinya bersifat pelayanan.
8. Unit Kajian adalah unit kerja yang tugas dan fungsinya bersifat kajian.
9. Koordinator Survei adalah Anggota Tim Evaluasi yang ditunjuk sebagai koordinator survei pada masing-masing satuan organisasi di lingkungan Sekretariat Negara.